

Jeudi 9 janvier 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Dans un contexte de fortes tensions sur l'ensemble du territoire, mise en place concertée d'un accès régulé à tous les services d'urgences de Loire-Atlantique la nuit à compter du lundi 13 janvier 2025 pour garantir une prise en charge adaptée à chaque patient

Alors que les services d'urgences du département, comme ailleurs en France, sont en tension en raison d'une augmentation du nombre de passages, la situation s'est encore dégradée en ce début d'année 2025 en lien avec l'épidémie de grippe, conduisant au déclenchement du plan blanc dans plusieurs établissements. Au-delà des mesures prises dans le cadre de ces plans d'urgence, l'ARS Pays de la Loire et les établissements de santé publics et privés qui accueillent des urgences sur le département de la Loire-Atlantique, en concertation avec la médecine libérale, font évoluer les modalités d'accès aux urgences la nuit à compter du lundi 13 janvier 2025. Concrètement, entre 20h et 8h, hors urgence vitale, tout patient qui n'aura pas été adressé par un professionnel de santé devra d'abord appeler le 15 avant de se rendre aux urgences. Cette décision est prise afin de sécuriser les prises en charge des patients, les orienter au mieux en fonction de leur besoin et préserver les conditions de travail des professionnels des urgences la nuit. Elle sera effective jusqu'au 24 février 2025 pour couvrir la période épidémique et les vacances scolaires d'hiver.

Un contexte de tension dans les services d'urgences, accentué en cette période épidémique, qui appelle une réponse collective de la part des établissements de santé

L'engorgement des services d'urgences est principalement causé par les difficultés à assurer la prise en charge des patients en amont ou en aval des urgences. Cela provoque une multiplication des pics de fréquentation qui entraînent des répercussions sur la qualité des prises en charge des patients, ainsi que sur les conditions de travail des professionnels. Ces difficultés se présentent plus particulièrement en horaires de nuit (à partir de 20h le soir et jusqu'à 8h00 le lendemain matin) alors même qu'il est plus complexe d'organiser des hospitalisations ou des transferts sur cette période.

« Les établissements de santé de Loire-Atlantique sont sous forte tension en cette période de vague épidémique. Dans ce contexte, ils m'ont demandé la mise en place de nouvelles modalités d'accès aux services d'urgences. J'ai décidé d'autoriser le principe d'un accès régulé la nuit, considérant qu'après les différentes mesures prises ces derniers jours, dont l'activation du plan blanc, cette mesure constitue la meilleure option pour limiter la surcharge des services d'urgences et ainsi améliorer les conditions d'accueil des patients nécessitant une prise en charge hospitalière d'urgence. Cette régulation se base sur l'expérience acquise du service d'accès aux soins (SAS), qui a prouvé sa capacité à orienter efficacement

les patients en fonction de leurs besoins vers la filière de soins la plus pertinente. Les effectifs de la régulation ont d'ailleurs été renforcés pour accompagner cette nouvelle organisation. Ensuite, grâce au soutien de la médecine de ville, qui est précieux et solide, cette dernière s'étant largement structurée ces dernières années autour de Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) et entretenant un partenariat étroit avec les professionnels de l'urgence hospitalière. Une évaluation de ce dispositif de régulation sera effectuée à l'issue des 6 semaines de mise en œuvre. »

Jérôme JUMEL, Directeur général de l'ARS Pays de la Loire

Parmi les patients qui se présentent aux urgences la nuit, on observe que, pour **environ 10% d'entre eux**, leur état de santé ne relève pas de la médecine d'urgence et leur prise en charge pourrait être traitée par un autre service de soins ou différée de quelques jours.

« Un accès régulé au service des urgences permettra de mieux prioriser les patients en fonction de la gravité de leur état, réduisant ainsi les risques de saturation et d'attente excessive dans cette période de fortes tensions que nous connaissons depuis la fin d'année. Cela signifiera une gestion plus efficace des flux, une prise en charge plus rapide des cas les plus urgents et un environnement de travail moins stressant. Cela contribue également à améliorer la qualité des soins en permettant un suivi plus ciblé des patients et en optimisant les ressources disponibles. »

Docteur Antoine PELLERIN, chef de service des Urgences du Centre Hospitalier de Saint-Nazaire

« Je suis favorable à la mise en place de cet accès régulé aux urgences la nuit, car cela va nous permettre de consacrer plus de temps aux patients qui ont vraiment besoin d'être pris en charge aux urgences. S'il y a moins de patients dans le service la nuit, ce sera également moins stressant pour nous et des conditions de travail plus agréables. Au final tout le monde sera gagnant. »

Caroline Zannoni, infirmière de nuit au service des urgences du CHU de Nantes

Réguler pour mieux soigner : une mesure portée par l'ensemble des services d'urgences du département, publics et privés

L'ARS et les professionnels de santé de la Loire-Atlantique s'organisent pour **promouvoir un juste recours aux urgences la nuit, limiter les passages évitables relevant de la médecine générale en orientant plus efficacement les patients vers un service de soins adapté, et améliorer la prise en charge des patients dont l'état de santé relève véritablement de la médecine d'urgence.**

Les objectifs sont les suivants :

- Garantir une prise en charge adaptée à la situation de chaque patient
- Améliorer la qualité des soins pour chacun
- Préserver les conditions de travail des professionnels de santé la nuit

Ces nouvelles modalités seront mises en place à compter du **lundi 13 janvier 2025 jusqu'au lundi 24 février 2025**. Elles concernent les services d'urgences adultes, pédiatriques et psychiatriques de l'ensemble des établissements du territoire, publics et privé :

- CHU de Nantes
- CH de Saint Nazaire
- CH de Châteaubriant-Nozay-Pouancé
- CH Erdre et Loire (Ancenis)
- Hôpital privé du Confluent

Cette démarche s'inscrit dans la continuité des bonnes pratiques rappelées depuis plusieurs années qui consistent à :

- 1) En cas de symptômes, consulter prioritairement son médecin traitant ;
- 2) En cas d'indisponibilité du médecin traitant, consulter un autre professionnel de santé (pharmacien, centre de santé à proximité) ou contacter le 116 117 (ou SOS Médecins au 36 64 dans les zones couvertes, à savoir Nantes et Saint-Nazaire) pour être orienté ;

- 3) En cas d'urgence, et si aucune autre solution n'est disponible, contacter le 15 (114 pour les malentendants).

Cette régulation temporaire de l'accès aux urgences sera autorisée par établissement via un arrêté du Directeur général de l'ARS Pays de la Loire pris sur la base de l'article R 6123-18-2 du code de la santé publique.

« Le centre hospitalier d'Ancenis s'implique pleinement dans cette démarche, d'autant plus que la population du bassin d'Ancenis a déjà le réflexe d'appeler le 15 dans les périodes où les urgences sont fermées la nuit. Cette organisation permet d'adresser les patients au bon endroit : soit avec un rendez-vous en médecine générale en journée ou à la maison médicale de garde le soir, soit aux urgences à Ancenis ou dans un établissement proche si la prise en charge requiert des examens complémentaires ou une hospitalisation. L'hôpital d'Ancenis accueille en moyenne 50 patients par 24 heures et permet ainsi de répondre aux besoins de prise en charge en proximité. »

Sandrine Delage, directrice du Centre hospitalier Erdre et Loire

Les modalités d'accès aux services des urgences la nuit à compter du 13 janvier 2025

L'accès aux services des urgences la nuit se fera désormais uniquement sur avis médical, et ce de 20h00 à 8h00 du lundi au dimanche.

Concrètement, **le patient qui n'aura pas été adressé par un médecin, un dentiste ou une sage-femme, devra d'abord appeler le 15** (114 pour les malentendants) pour qu'un médecin régulateur du centre 15 évalue son besoin de soins puis, en fonction de la situation, lui donne un conseil médical avec ou sans prescription, l'oriente vers la médecine de ville ou l'adresse aux urgences.

Les services d'urgences resteront donc ouverts toute la nuit et seront accessibles à toute heure en cas d'urgence vitale avec des moyens inchangés. Tous les patients qui arriveront aux urgences transportés par les pompiers ou en ambulance sur prescription médicale seront accueillis de manière inchangée. Les patients qui se présenteront directement aux urgences sans y avoir été adressés pourront utiliser un téléphone mis à disposition sur place pour appeler le centre 15 et être mis en relation avec un médecin urgentiste.

Une attention particulière sera portée aux personnes vulnérables en rendant leur admission aux urgences inchangée par rapport à aujourd'hui :

- Les patients avec troubles psychiatriques
- Les patients en incapacité de se faire comprendre (ne parlant pas français, avec un trouble cognitif manifeste, etc.)
- Les patients mineurs sans accompagnant majeur
- Les patients en situation de précarité et qui ont un problème médical

Seuls les patients ne nécessitant pas de prise en charge relevant d'une urgence médicale seront réorientés vers la médecine de ville.

« À partir du 13 janvier 2025, les entrées aux urgences sont régulées la nuit. En arrivant aux urgences si vous pensez être en urgence vitale, vous pouvez activer le bouton à côté de la porte et rester devant le visiophone. Par contre, si vous pensez qu'il ne s'agit pas d'une urgence vitale, vous pouvez utiliser votre téléphone portable ou vous pouvez décrocher le téléphone mis à disposition et vous serez en communication avec un médecin urgentiste du centre 15. Les affiches vont vous guider. De toute façon, quelle que soit votre situation et votre âge, vous serez pris en charge. »

Florine Billy, infirmière au service des urgences du CH de Châteaubriant-Nozay-Pouancé

Une offre de soins non programmée la nuit pour les patients ne relevant pas d'une prise en charge aux urgences

Les services d'urgences et la médecine de ville du territoire se sont organisés depuis plusieurs mois pour renforcer leurs coopérations, **consolider une offre de soins non programmés la nuit, et ainsi proposer une alternative aux urgences** aux patients dont l'état relève de la médecine générale.

En fonction de la situation, le médecin régulateur du Centre 15, qui dispose de l'ensemble des moyens sanitaires publics ou privés la nuit, pourra réorienter le patient vers le service de soins adapté en proximité de son lieu d'habitation grâce au réseau de structures de permanence des soins structuré sur l'ensemble du Département :

- La maison médicale de garde (ou le centre d'accueil et de permanence des soins) jusqu'à minuit
- SOS médecins
- Un rendez-vous pour une consultation de soins non programmés chez un médecin généraliste proche de son domicile ou à l'hôpital sous 24h à 48h
- Un rendez-vous aux urgences le lendemain en journée
- Un rendez-vous différé pour la traumatologie bénigne
- Son médecin traitant

« Aujourd'hui déjà, c'est la mission du Centre 15, plateforme d'appel du SAMU et du Service d'Accès aux Soins – le SAS - d'orienter 24h sur 24 les patients vers une prise en charge adaptée à leur besoin en santé. Elle s'appuie sur les partenariats et dispositifs de santé, publics comme privés, dans une dynamique de coopération ville-hôpital. Dans cette période de fortes tensions sur les services d'urgences du département, la mise en place d'une régulation préalable à l'accès aux urgences la nuit s'inscrit dans cette continuité. Elle permettra aux services d'urgences de rester centrés sur leur mission première de soins et de traitement des urgences vitales. Pour absorber un surcroît d'appels au Centre 15 en lien avec la mise en place de l'accès régulé, nous mettons en place des renforts de médecins régulateurs urgentistes, généralistes et d'assistants de régulation médicale. »

Joël Jenvrin, directeur médical du SAMU 44

« Les établissements de santé et les CPTS ont la volonté de nouer des partenariats sur des sujets concrets, toujours dans l'intérêt des patients, afin de garantir un accès aux soins organisé, équitable et raisonné pour toute la population. Cette coopération s'inscrit également dans une logique d'usage réfléchi des ressources médicales disponibles. Nous nous mobiliserons aux côtés de nos partenaires dans la mise en place de l'accès régulé aux urgences, notamment en contribuant aux réorientations des patients ne nécessitant pas le plateau technique des urgences vers nos créneaux de consultation CPTS. »

Dr Marion Lassalle, représentante inter-CPTS 44

Contacts presse :

ARS Pays de la Loire : ars-pdl-communication@ars.sante.fr - 06 78 26 56 94

CHU de Nantes : Zakaria Gambert – zakaria.gambert@chu-nantes.fr - 07 77 25 95 47

CH de Châteaubriant-Nozay-Pouancé : Christine Pennetier : 0241948711 - communication@ch-cnp.fr et Sarah Evano : 0683161184 ; sarah.evano@ch-cnp.fr

CH de Saint-Nazaire : servcomm@ch-saintnazaire.fr - 02 72 27 89 45

CH Erdre et Loire : direction@ch-erdreloire.fr – 02 40 09 44 01

Hôpital privé Confluent : marion.taveau@groupeconfluent.fr - 02 28 25 52 46